第一图书网, tushu007.com

<<成功导游素质与修炼>>

图书基本信息

书名：<<成功导游素质与修炼>>

13位ISBN编号：9787030232601

10位ISBN编号：7030232607

出版时间：2008-11

出版时间：科学出版社

作者：熊剑平，章晴　编著

页数：301

字数：380000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

前言

中国旅游业在改革开放中崛起，经过20多年的历程，已经树立起世界旅游大国的鲜明形象，成为推动世界旅游业发展的极富活力的重要力量，并开始成为我国国民经济中的重要产业，为有中国特色的社会主义建设发挥着积极作用，成为全面建设小康和谐社会和实现中国和平崛起的重要内容。
导游服务是旅游业中最具代表性的工作，被业界誉为“旅游业的灵魂”，导游人员也被称为“旅游活动的导演”和国家（地区）的“形象大使”。
在休闲体验经济时代，导游服务在旅游接待服务中发挥着核心和纽带作用，其质量水平已成为现代旅游者休闲体验质量高低最敏感的标志。
旅游业的发展越来越依赖于导游服务质量整体水平的提高，这对当前导游人员素质培养和提高提出了迫切要求。
自1987年湖北大学创办旅游专业后从事旅游教育和研究工作以来，导游培训于我而言，早已不是一个糊口营生的生计，更多的是一种茶余饭后的爱好和享受。
回首20多年的导游培训实践，每每看到教室高朋满座，听到受众掌声雷动，面对学子索要篇章，这让我既受宠若惊，也倍感压力，方知“吾将上下而求索”。
然而导游治学于我而言，虽涉猎较多但往往浅尝辄止，不及深入。
2006年我参加了新加坡的一个国际旅游会议，在会上作了一场“成功导游的素质与修炼”的演讲，有幸受到科学出版社、旅游教育出版社等几家国内知名出版社的青睐，在相关朋友的一再催促下，我开始有了写一本相关著作的冲动。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书着重吸收导游学研究的最新成果，全面总结我国导游培训和教学的先进经验，根据导游人员成长的学习机制，系统阐述导游人员提升素质、取得成功的素质体系和实践，既注重导游成长的理论性架构，又重视实践性指导。

全书共五章，架构了导游成功的“一二三四五”成长学习体系，包括：一目了然（系统介绍成功导游的行业背景）、二定其位（分析成功导游的角色定位和服务定位）、三维素质（构建成功导游的三维素质体系）、四类知识（着重阐述成功导游应具备的四类知识）、五项修炼（提出成功导游在实践活动中的五项修炼）。

本书可作为高等学校旅游专业本（专）科生的教学用书，也可作为导游从业人员的指导用书和导游人员晋级考试的参考资料，还可作为旅游行政管理人员的参考书籍。

作者简介

熊剑平，湖北鄂州人湖北大学旅游与酒店管理系主任、湖北大学旅游咨询培训中心主任。
知名旅游专家，中国导游学的开创者之一，著有《导游学：理论方法‘实践》、《导游业务》等书6部。
在《中国农村经济》、《经济地理》、《世界地理研究》和《中国旅游报》（理论版）等权威、核心报刊发表专业学术论文近30篇。
主持国家社科基金项目（08BJY015）以及省部级和横向旅游研究项目26项。
兼任全国高校协作组织教材编委会委员湖北省旅游协（学）会常务理事、湖北省旅游协会旅游教育分会常务副会长，湖北省心理学会常务理事、旅游心理专业委员会主任委员，湖北省导游大赛（考试）评委负责人之一。
刘承良，湖北武汉人，湖北大学旅游与酒店管理系博士，青年旅游学者，与他人合著（编）《导游基础知识》、《旅游学概论》等书。
主持湖北省社科基金武汉市社科基金项目3项，参与旅游规划和农业规划课题10余项，在《地理研究》、《经济地理》、《人文地理》等核心期刊发表学术论文30余篇，在国外发表英文论文6篇。
章晴，湖北武汉人，武汉航海职业技术学院旅游系讲师，中级导游，与他人合著（编）《湖北经典导游辞》、《导游业务》等书。
担任全国导游人员资格考试（湖北考区）韩国语与中文现场导游评委及培训讲师，多次参与政府重大接待活动，获“湖北省十佳导游员”、“武汉市新长征突击手、“武汉市优秀导游员”等荣誉称号。

书籍目录

第一章 一目了然：成功导游的行业背景 第一节 关于旅游 一个概念主题：旅游的定义、本质及相关效应 两大实体：旅游者和旅游资源 三个条件：可自由支配收入、闲暇时间、旅游动机 四种特性：休闲娱乐性、异地流动性、季节变动性、大众普及性 五类产品：包价旅游、半包价旅游、小包价旅游、零包价旅游、组合旅游 六大要素：食、住、行、游、购、娱 第二节 关于旅游业 一个定位：国民经济新的增长点 两大作用：增加投资、扩大需求 三大板块：饭店业、旅行社业、旅游车船业 四个交流：国际间交流、产业间交流、城乡间交流和地区间交流 五种特征：多元性、引爆性、经济性、文化性、服务性 六大优势：市场前景广阔、创汇能力强、关联带动功能强、提供就业机会多、扩大国际交流和促进区域协调发展 第三节 关于导游人员 一个概念 两项分类 五大问题第二章 二定其位：成功导游的职业定位 第一节 角色定位 导游角色的基本定位 导游角色的发展演变 成功导游的角色定位 第二节 服务定位：SERVICE 导游服务的内涵及分类 导游服务的基本定位 成功导游的服务定位第三章 三维素质：成功导游的素质体系 第一节 国内学术界相关研究概述 第二节 成功导游的三维素质体系 态度维度 情商维度 有效性维度第四章 四类知识：成功导游的知识架构 第一节 地学知识 旅游景观形成的地学原理 长江三峡与河谷地貌 桂林山水与岩溶地貌 武夷丹山与丹霞地貌 匡庐奇秀与断裂地貌 五大连池与火山地貌 天涯海角与石蛋地貌 第二节 历史文化知识 旅游文化学基本原理 中国历史文化的发展演进 地域文化形成的影响机制 中原文化 楚文化 第三节 美学知识 旅游美学基本原理 导游审美的基本要求 第四节 心理学知识 旅游心理学基本原理 游客心理特征分析 提供心理服务要领第五章 五项修炼：成功导游的实践修为 第一节 诚 诚心：真诚待客 诚信：诚信服务 第二节 勤 勤动嘴 勤动眼 勤动手 勤动腿 勤动脑 第三节 能 带团技能 语言技能 讲解技能 第四节 灵 灵气 灵敏 灵活 第五节 赢 “亡”：危机感 “口”：口碑 “月”：计划性 “贝”：效益 “凡”：平常心参考文献

章节摘录

插图：第一章 一目了然：成功导游的行业背景第一节 关于旅游旅游的定义旅游的定义长久以来一直在旅游学术界争论不休，由于国内外众多旅游学者或旅游机构对旅游内涵和外延有着不同的理解，他们对旅游的定义也各有侧重，其中，较有影响的定义有：（1）“ 旅游是指人们离开平时的环境，为消闲、公务或其他目的而到外地旅行或逗留连续时间在一年之内的活动 ”。
这是世界旅游组织（WTO）、世界旅游理事会（WTTC）与地球理事会（EarthCouncil）联合制定的《关于旅游业的21世纪议程》中对旅游的定义。
（2）“ 旅游是非定居者的旅行和暂时居留而引起的现象和关系的总和。
这些人不会导致长期定居，并且不从事任何赚钱的活动 ”。
该定义最早由瑞士学者亨泽克尔和克拉普夫在1942年提出，而后又被“ 旅游科学专家国际联合会 ”（AIEST）采用，所以又称“ 艾斯特 ”（AIEST）定义。
（3）旅游是指到一个国家访问，停留时间超过24小时的短期旅客，其旅游目的属于下列两项之一：①悠逸（包括娱乐、度假、保健、研究、宗教或体育运动）；②业务、出使、开会等。
该定义由联合国的“ 官方旅行机构国际联合会 ”（AIGTO）所提出。
（4）旅游是“ 除为了进行有偿工作以外的任何原因而离开常住地作短期外出访问（或离开家短期逗留别处）的现象。
”（5）“ 旅游是人类社会的一种短期性生活方式，是旅游者在旅行和暂时性停留中所引起的一切现象和关系的总和 ”。

编辑推荐

《成功导游素质与修炼》可作为高等学校旅游专业本(专)科生的教学用书，也可作为导游从业人员的指导用书和导游人员晋级考试的参考资料，还可作为旅游行政管理人员的参考书籍。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com